



Atento alcançou a Certificação COPC E-PSIC - Versão 5.1

Atento é a única empresa brasileira que alcançou a certificação E-PSIC. Concedida pela COPC e auditada pela Kenwin, a companhia comprova a excelência de seus serviços no atendimento ao cliente

São Paulo, junho de 2015. A **Atento** (NYSE: ATTO), uma das empresas líderes mundiais em serviços de gestão de clientes e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO), acaba de conquistar a certificação COPC® E-PSIC - Versão 5.1, pela COPC com auditoria da Kenwin, representante oficial da COPC na América Latina, Espanha e Portugal. A norma prevê um sistema de gestão de performance, especificamente auditada para as necessidades específicas dos provedores de serviços a clientes terceirizados (E-PSIC). No caso da Atento, foi concedida a operação de uma importante companhia do setor de tecnologia na cidade de São Paulo.

A COPC® é um modelo de gestão e governança de alta performance, desenvolvido e aplicado pelas maiores e melhores empresas ao redor do mundo, orientado à busca de melhores resultados operacionais. É a metodologia de maior reconhecimento internacional. Para receber a certificação é preciso, além da implantação dos processos, em altíssimo nível, que a empresa disponha de um ambiente dedicado exclusivamente para o atendimento ao cliente, seja por e-mail, telefone, via internet ou pelo atendimento presencial. Este espaço deve incluir, ainda, centros de suporte técnico, centros de distribuição, centros de processamento de cartões de crédito, organizações de serviço de campo, centro de comércio eletrônico, e operações de processamento de transações.

Com esta certificação, a Atento, que já prestava serviços com base nas diretrizes desta norma, tem o respaldo E-PSIC: definição dos requisitos da empresa, desenvolvimento da gestão comercial, de negócios e também das relações com os clientes. A meta dos sistemas é obter a satisfação do cliente e do usuário final, simultaneamente, com os resultados em serviços e produtividade, como por exemplo, um aumento de quase 10% na resolução em primeira chamada e uma significativa redução de custos por unidade faturada. Sendo assim, esse processo garante a companhia atender os padrões específicos no que se refere à qualidade, eficiência, nível de serviço, otimizando receita e reduzindo custos. “A conquista desta certificação é mais um diferencial competitivo para nossa empresa e comprova o nosso foco em promover a melhor experiência em cada interação com os clientes em toda sua jornada de relacionamento, elevando nosso desempenho para o patamar de excelência no atendimento e *benchmark* mundial”, afirma **Heitor Nascimento Salvador, diretor executivo de clientes multissetor da Atento.**





“A Atento demonstrou que é capaz de entregar serviços no patamar dos melhores do mundo, conseguindo altos níveis de satisfação do cliente. É muito importante que uma operação brasileira tenha conseguido demonstrar que é possível ter práticas de gestão que utilizam os centros mais evoluídos e competitivos do mundo; com clientes muito exigentes; focados em alcançar uma ótima experiência aos clientes, ao mesmo tempo que se reduzem custos e aumentam a eficiência operacional”, diz **Elizabeth Bernadini, Presidente da COPC.**

A COPC E-PSIC Standard integra a família COPC® of Standards, uma coleção de sistemas de gestão de desempenho que permite com que as organizações mensurem e melhorarem as atividades operacionais em call centers, nas organizações de gerenciamento de fornecedores (VMOS) e em empresas de Business Process Outsourcing (BPOs). Para mais informações sobre o processo de certificação, visite <http://www.copc.com/certification>.

Sobre o COPC®

COPC® é um modelo de gestão e governança de alta performance, desenvolvido e aplicado pelas maiores e melhores empresas ao redor do mundo, orientado à busca de melhores resultados operacionais. É a metodologia de maior reconhecimento internacional, que ajudará você e sua Empresa alcançar ainda melhores resultados: as empresas que adotam o modelo de gestão COPC tem conseguido aumentar drasticamente, os seus indicadores de satisfação, de retenção de clientes, de cobranças, e de televendas.

Sobre a Kenwin

A Kenwin é a representante oficial da COPC Inc. na América Latina, Espanha e Portugal. No Brasil, trabalhamos portanto em nome da COPC para todas as atividades relacionadas ao modelo de gestão: capacitamos e certificamos profissionais sobre o modelo, diagnosticamos operações identificando pontos de atenção e oportunidades de melhora, e conduzimos atividades de consultoria sobre como utilizar o modelo na busca de melhores resultados operacionais.

Sobre a Atento

A Atento S.A. (NYSE: ATTO) é a maior provedora de serviços de gestão de relacionamento com o cliente e terceirização de processos de negócios (CRM BPO) na América Latina, e está entre as três maiores provedoras globais, com base em seu faturamento. A Atento é também uma fornecedora líder de CRM/BPO para as empresa que atuam nos Estados Unidos. Desde 1999, a Empresa desenvolveu seu modelo de negócio em 14 países, nos quais emprega aproximadamente 153 mil pessoas. A companhia conta com mais de 400 clientes a quem oferece uma ampla gama de serviços de BPO/CRM por meio de múltiplos canais. Os clientes da Atento são, principalmente, empresas multinacionais em setores como telecomunicações, bancário e financeiro, saúde, tecnologia, consumo, administração pública, entre outros. Para mais informações, visite www.atento.com.br



ATENTO

Assessoria de Imprensa Atento

A4 Comunicação - Tel.: +55 11 3897-4122

Gerente de Núcleo

Priscilla Tavollassi - priscillatavollassi@a4com.com.br

Tel.: 11-3897-4125 – Cel.: 11-97152-7689

Atendimento

Mariana Haas – marianahaas@a4com.com.br

Tel.: 11-3897-4143

Assessoria de Imprensa da Kenwin

Bianca Delgado – bdelgado@kenwin.net

11 - 3071-7200

11 – 30717011

11 – 98294-5858

